



अपांगता भएका व्यक्ति : सक्रिय र लाभदायक ग्राहक

अपांगता भएका ग्राहकले नेपाल टेलिकमका सेवाहरु निजी अन्तरसम्बन्ध विकास गर्न मात्र नभएर आफ्नो व्यावसायिक जीवनमा पनि उत्तिकै उपयोग गरिरहेका हुन्छन् । यसर्थ अपांगता भएका व्यक्तिहरु पनि टेलिकमका सेवा र सुविधाहरु प्रयोग गर्ने सक्रिय र लाभदायक ग्राहक हुन पुगेको देखिन्छ ।



■ ई. लक्ष्मी खनाल

मर्मत सम्भार, मो.से.नि

नेपाल टेलिकमले सुनाइ-बोलाइसम्बन्धी अपांगता भएका ग्राहकहरुलाई लक्षित गरेर करिब एक वर्षदेखि एस.एम.एस. गरी जम्मा २० पैसा महसुल लाग्ने सिम वितरण गर्दै आइरहेको छ । कम्पनीले प्रदान गरेको यो सुविधा सामान्य नै लागे पनि अपांगताका क्षेत्रमा भने यो सुविधा निकै सकारात्मक नै छ । नेपाली समाजमा अझै पनि अपांगता भएका व्यक्तिलाई हेरिने दृष्टिकोण नकारात्मक र साधुरो छ ।

मुलुकमा अपांगता भएका व्यक्तिलाई राज्यका हरेक मुख्य कार्य, योजना, सेवा, सुविधा आदिमा पूर्ण र प्रभावकारीरूपमा समेट्न नसकिरहेको अवस्थामा कम्पनीले अपांगता भएका व्यक्तिलाई अरु ग्राहकसरह नै सोचेर यस्तो सुविधा दिनु भनेको निकै सराहनीय कार्य हो । नेपाल टेलिकमले अपांगता भएका व्यक्ति पनि सक्रिय र लाभदायक ग्राहक हुन सक्छन् भन्ने सोचलाई प्राथमिकता दिएको छ । यसले गर्दा अपांगता भएका व्यक्तिलाई हेरिने दृष्टिकोण अलिकति भए पनि फराकिलो भएको छ । अपांगता भएका व्यक्तिलाई ग्राहक बनाएर आर्थिक र सामाजिक लाभान्श लिन सकिन्छ भन्ने सन्देश दिने कार्य आफैँमा निकै सकारात्मक छ ।

आजको युगमा जीवनयापन गर्न हरेक सानाभन्दा साना कार्यका लागि मानिस दूरसञ्चार प्रविधिमा निर्भर भएको छ । तसर्थ दूरसञ्चार प्रविधि मानिसको आधारभूत आवश्यकता बनिसकेको छ । दूरसञ्चार प्रविधिले मानिसको जीवनलाई निकै सहज बनाएको कुरामा कुनै दुई मत छैन । सामाजिक प्रणाली, भौतिक संरचना, र मानसिक दृष्टिकोणले गर्दा अपांगता नभएका व्यक्तिलाई समाजका हरपक्षमा सहज पहुँच र सहभागिता छ, जसले गर्दा उनीहरुको जीवन यसै सहज छ । तर अपांगता

भएका व्यक्तिहरुको कथा भने अलि फरक छ । उनीहरुलाई भौतिक संरचनामा सहज प्रवेश छैन, सूचना आदानप्रदान गर्न उचित वातावरणको व्यवस्था छैन, जीवनका आधारभूत आवश्यकता जस्तै- शिक्षा, स्वास्थ्य, रोजगारमा पहुँच छैन, अनि समुदाय र समाजमा समान सहभागिता र अन्तरक्रिया छैन । यसले गर्दा उनीहरुको जीवन असहज बनेको छ । यस्तो कठिन परिस्थितिमा पनि दूरसञ्चार प्रविधिले उनीहरुको जीवनलाई अलि सहज र सरल बनाउने हुँदा यस्ता सेवा र सुविधा प्रयोग गर्ने अपांगता भएका ग्राहकको जमात ठूलै रहेको अनुमान गर्न सकिन्छ ।

नेपालमा अपांगता भएका र नभएका ग्राहकबीचमा कसले बढी दूरसञ्चार संस्थानका सेवा-सुविधा उपयोग गर्छन् भन्ने त्यस्तो कुनै सर्वेक्षण त भएको छैन । तर अपांगता भएका र नभएका ग्राहकका जीवनयापनलाई सरसर्ती हेर्ने हो भने अपांगता नभएका ग्राहकको तुलनामा अपांगता भएका ग्राहकले कम्पनीका सेवा र सुविधाहरु बढी उपयोग गरिरहेका हुन्छन् । जस्तो उदाहरणका लागि, सुनाइ र बोलाइसम्बन्धी अपांगता भएका व्यक्तिहरुलाई अरुसँग सहजै सम्पर्क गर्न मिल्ने उचित वातावरणको व्यवस्था छैन । यस्तो अवस्थामा अरुसँग अन्तरक्रिया गर्न, कुरा गर्न, सानोभन्दा सानो सूचना आदानप्रदान गर्न, उनीहरु सुन्न र बोल्न सक्ने व्यक्तिको तुलनामा एस.एम.एस.को प्रयोग बढी गरिरहेका हुन्छन् । आफूजस्तै बोलाइ र सुनाइसम्बन्धी अपांगता भएका अरु साथीहरूसँग उनीहरु भिडियो कलबाट सांकेतिक भाषामार्फत अन्तरक्रिया गर्छन् । तर यदि यही अन्तरक्रिया बोल्न र सुन्न सक्ने व्यक्तिबीच हुने हो भने, उनीहरु भ्वाइस कलको प्रयोग गर्छन् । यस संस्थानको ट्यारिफ हेर्ने हो भने, भ्वाइस कलभन्दा भिडियो कलको महसुल बढी छ । यसले गर्दा



एउटै कार्यको लागि संस्थानले अपांगता नभएका ग्राहकभन्दा अपांगता भएका ग्राहकबाट बढी आर्थिक लाभान्श लिन सक्ने देखिन्छ ।

दिनेश घिमिरेलाई दृश्यसम्बन्धी अपांगता छ । उनी आँखा देख्दैनन् । तर उनी आफ्नो जीवनयापन गर्न नेपाल टेलिकमका सेवाहरु आँखा देख्ने ग्राहकभन्दा कम प्रयोग गर्दैनन्, अब उनको अनुभव सुन्दा उनी आँखा देख्ने ग्राहकभन्दा बढी सेवा प्रयोग गरिरहेको जस्तो लाग्छ । दिनेश एकदम सक्रिय व्यक्ति हुन् । उनी धेरैजसो नयाँ-नयाँ ठाउँ जान्छन्, नयाँ मान्छे भेट्छन् । नयाँ मानिसलाई भेट्न नयाँ ठाउँ जाँदा, भेटनुपर्ने मानिस नजिकै भए पनि उनी देख्दैनन् । यस्तो अवस्थामा उनी अधिकतम भ्वाइस कलको प्रयोग गरेर मानिस भेट्छन् । दिनेश आफूजस्तै अपांगता भएका अरु व्यक्तिलाई कम्प्युटर चलाउन सिकाउँछन् । आफ्ना विद्यार्थीका कति समस्याहरु त उनी फोनबाटै समाधान गर्छन् । संस्थानको भ्वाइस कलको सुविधाले उनको दैनिक कामकाजलाई निकै सहज बनाएको छ । तर यसो भन्दैमा उनी एस.एम.एस.को प्रयोग गर्दै नगर्ने होइनन् । उनको मोबाइलमा 'talks' भन्ने software छ । talks ले मोबाइलको स्क्रिनमा जे-जे आउँछ, त्यसलाई अडियोमा बोलिदिन्छ । त्यसैले यो software ले गर्दा दिनेश एस.एम.एस.को प्रयोग पनि बढी नै गर्छन् । दिनेशलाई पत्रिकाहरु कागजीरूपमा पढ्न समस्या हुन्छ । किनकि ती पत्रिकाहरु ब्रेलमा उपलब्ध हुँदैनन् । त्यसैले उनी डाटा र इन्टरनेटको प्रयोग गरेर पत्रिकाहरु पनि अनलाइन पढ्छन् । हुन त आजकल धेरैजसो पाठकले पत्रिकाहरु अनलाइन नै पढ्छन् तर मिलेसम्म आँखा देख्ने पाठकहरु कागजी पत्रिका नै बढी पढ्छन् । यसरी पत्रिका पढ्नेजस्तो सामान्य कार्यका लागि पनि अपांगता भएका ग्राहकले दूरसञ्चारका सेवा बढी प्रयोग गरेको देखिन्छ । दिनेशलाई सिम रिचार्ज गर्न भने समस्या हुन्छ । उनलाई रिचार्ज कार्ड कोट्याएर पिन नम्बर थाहा पाई रिचार्ज गर्न सम्भव हुँदैन । त्यसैले उनी ई-सेवाको प्रयोग गरेर रिचार्ज गर्छन् । ई-सेवाको प्रयोग गर्न पनि उनी डाटा र इन्टरनेटकै प्रयोग बढी गर्छन् । तर उनको गुनासो छ, 'यदि टेलिकमले रिचार्ज गर्ने प्रणाली हामीलाई पनि मिल्ने गरी व्यवस्था गरेमा संस्थानको सेवा लिन हामी तेस्रो पार्टीमा निर्भर हुनुपर्ने थिएन ।' उनको अर्को सुझाव पनि छ, 'टेलिकमको वेबसाइटमा graphics को प्रयोग धेरै भएकाले आँखा नदेख्ने ग्राहकहरुले पढ्न सक्दैनन्, त्यसैले संस्थानले आफ्नो वेबसाइटलाई आँखा नदेख्ने ग्राहकको लागि पनि पहुँचयुक्त बनाउन आवश्यक छ । (screen reading software ले कम्प्युटरको स्क्रिनमा भएका कुराहरु अडियोमा बोलिदिन्छ, जसले गर्दा आँखा नदेख्ने

व्यक्तिहरु पनि सरलरूपमा कम्प्युटर, इन्टरनेटको प्रयोग गर्न सक्छन् । तर त्यस्तो software ले screen मा भएको graphics, photo image लाई पढ्न सक्दैन ।)

सरोज धिताल एक INGO को उच्च ओहदामा काम गर्छन् । उनी खुट्टाले हिँड्न सक्दैनन् । त्यसैले व्हिलचियरको प्रयोग गर्छन् । तर सार्वजनिक यातायात र सडकहरु अपांगमैत्री नहुँदा उनलाई दिनहुँ अफिस जान गाह्रो हुन्छ । उनको धेरैजसो काम कम्प्युटर र इन्टरनेटमै हुन्छ । त्यसैले टेलिकमको डाटा र इन्टरनेटको प्रयोगले उनी प्रायजसो घरबाटै काम गर्छन् । तर कम्पनीसँग सम्बन्धित समस्या र कार्यहरु लिएर उनी आफू स्वयम् नै संस्थानका शाखाहरुमा उपस्थित हुन सक्दैनन् । किनकि संस्थानका धेरैजसो ग्राहक सेवा केन्द्रहरुमा सरोजको व्हिलचियर सहजरूपमा जान सक्ने वातावरण छैन । संस्थानले करिव एक वर्षअघि आफ्नो केन्द्रीय कार्यालय, भद्रकालीमा व्हिलचियर र बैसाखी प्रयोग गर्ने व्यक्तिहरुका लागि लक्षित गरेर च्याम्पको निर्माण गर्‍यो । कम्पनीले यो कार्यलाई निरन्तरता दिँदै यस्तै च्याम्पहरु अरु ग्राहक सेवा केन्द्रमा पनि निर्माण गर्न सके सरोजजस्ता अपांगता भएका ग्राहकहरुलाई संस्थानमा सहज पहुँच हुन सक्थ्यो ।

मुलुकका सडक-वाटो, सार्वजनिक भवन, भेटघाट स्थल, रेस्टुरेन्ट, होटलहरु अपांगमैत्री नहुँदा अपांगता भएका व्यक्तिहरुलाई सहजै अरुसँग आफू स्वयम् उपस्थित भएर भेटघाट गर्न मुस्किल हुन्छ । यसले गर्दा प्रत्यक्ष-अप्रत्यक्षरूपमा समुदाय र समाजमा हुने औपाचारिक तथा अनौपचारिक कार्यक्रममा त्यस्ता वर्गको सहभागिता निकै कम हुन्छ । तर भ्वाइस कल, एस.एम.एस., डाटा र इन्टरनेटको प्रयोगले गर्दा अपांगता भएका व्यक्तिहरु पनि अरुसँग सधैं सम्पर्कमा रहिरहने, अन्तरक्रिया गरिरहने र एक-अर्कामा अन्तरसम्बन्ध विकास गर्ने हुन्छन् । यसले गर्दा समुदायमा अप्रत्यक्षरूपमा भए पनि उनीहरुको सहभागिता भैरहेको हुन्छ । अपांगता भएका ग्राहकले नेपाल टेलिकमका यी सेवाहरु निजी अन्तरसम्बन्ध विकास गर्न मात्र नभएर आफ्नो व्यावसायिक जीवनमा पनि उत्तिकै उपयोग गरिरहेका हुन्छन् । यसर्थ अपांगता भएका व्यक्तिहरु पनि टेलिकमका सेवा-सुविधाहरु प्रयोग गर्ने सक्रिय र लाभदायक ग्राहक हुन पुगेको देखिन्छ । संस्थानले अपांगताका किसिमअनुसार अपांगता भएका ग्राहकहरुलाई लक्षित गरेर विविध सुविधाहरु उपलब्ध गराउन सके आर्थिक लाभ त लिन सक्छ नै, साथै एक सामाजिक उत्तरदायित्व बोकेको संस्थानको रूपमा पनि आफ्नो पहिचानलाई कायम गर्न सक्छ । ●